



**การบริหารประเด็นและภาวะวิกฤติ:
การบริหารภาวะวิกฤติ IV**

การบริหารภาวะวิกฤติ

กระบวนการดังกล่าวประกอบด้วยกระบวนการย่อย 3
กระบวนการ ได้แก่

I. Pre-crisis phase

II. Crisis Response

III. Post-crisis phase



การบริหารภาวะวิกฤติ

หน่วยงาน/องค์การที่ท่านไปศึกษา จัดทำแผนการสื่อสาร/
แผนการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤติ อย่างไร



การบริหารภาวะวิกฤติ

“สมาชิกในทีมงานทั้งสองทีม ควรมีลักษณะอย่างไร”

1. กล้าคิด.....บนพื้นฐานของข้อมูลและสถานการณ์จริง

2. กล้าตัดสินใจ.....ว่องไวโดยใช้ข้อมูล

3. ยึดหยุ่น.....บนหลักการและเป้าหมายที่ชัดเจน

4.

5.



การบริหารภาวะวิกฤติ

II Crisis Response

เมื่อองค์กรต้องเผชิญกับสภาวะวิกฤติ.....

1. องค์กรควรดำเนินการอย่างไร
2. นักประชาสัมพันธ์มีบทบาทอย่างไร



การบริหารภาวะวิกฤติ

II Crisis Response

เมื่อองค์กรต้องเผชิญกับสภาวะวิกฤติ.....

1. องค์กรควรดำเนินการอย่างไร



การบริหารภาวะวิกฤติ

II Crisis Response

เมื่อองค์กรต้องเผชิญกับสภาวะวิกฤติ.....

องค์กรควรดำเนินการอย่างไร

สาระจากหนังสือ “การจัดการภาวะวิกฤติ” ในหนังสือชุด “หัวใจในการบริหารธุรกิจ” โดยมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด นำเสนอแนวทางการจัดการภาวะวิกฤติไว้ สรุปได้ดังนี้

1. การตรวจสอบความเสี่ยง โดยการรับฟังความคิดเห็นจากผู้บริหารและสมาชิกในหน่วยงานต่าง ๆ ทุกระดับ และจัดลำดับความสำคัญเพื่อป้องกันภาวะวิกฤติ



การบริหารภาวะวิกฤติ

เมื่อองค์กรต้องเผชิญกับสภาวะวิกฤติ..... องค์กรควร

2. การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง โดยการรับฟังความคิดเห็นจากผู้บริหารและสมาชิกในหน่วยงานต่าง ๆ ทุกระดับ เพื่อประเมินว่ามีปัจจัยใดที่เป็นความเสี่ยงและอาจนำไปสู่วิกฤติ รวมทั้งการจัดลำดับความสำคัญเพื่อป้องกันภาวะวิกฤติ

3. การจัดทำแผนสำรองหรือแผนบริหารตามสถานการณ์ เพื่อให้มีทางเลือกซึ่งเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

4. การสร้างการรับรู้ถึงภาวะวิกฤติด้วยกลไกภายใน ที่องค์กรสร้างขึ้น



การบริหารภาวะวิกฤติ

เมื่อองค์การต้องเผชิญกับสภาวะวิกฤติ..... องค์การควร

5. การควบคุมหรือจำกัดขอบเขตของวิกฤติ ด้วยกฎ 4 ข้อ คือ

- 1) ดำเนินการอย่างทันที่รวดเร็วจนและเด็ดขาด
- 2) ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของ “คน” เป็นเรื่องแรก
- 3) ผู้บริหารระดับสูงควรอยู่ในพื้นที่ให้เร็วที่สุด
- 4) ใช้การสื่อสารที่ตรงประสิทธิภาพ เพื่อสยบข่าวลือและ

การคาดเดา

6. การแก้ไขภาวะวิกฤติตามแผนอย่างรวดเร็ว ด้วยข้อมูลที่ชัดเจน เพื่อการรับมือที่ตรงกับสถานการณ์ และจัดบันทึกการดำเนินงานเพื่อใช้เป็นบทเรียน



การบริหารภาวะวิกฤติ

เมื่อองค์การต้องเผชิญกับสภาวะวิกฤติ..... องค์การควร

7. การรับมือกับสื่อด้วยความเชี่ยวชาญ

- 1) ตรงไปตรงมา
- 2) ให้ข้อเท็จจริงที่ชัดเจนและถูกต้อง
- 3) มีกรอบหรือขอบเขตของข้อความที่ต้องเผยแพร่ผ่านสื่อ
(ตามรูปแบบ-แบบแผนที่กำหนดไว้ในแผน)
- 4) คาดเดาคำถามที่สื่อจะถามพร้อมคำตอบ
- 5) เตรียมข้อมูลที่เหมาะสมกับสื่อแต่ละประเภท

8. เรียนรู้จากประสบการณ์เพื่อการดำเนินงานในอนาคต

